La formation des lecteurs à la bibliothèque universitaire d'Aberdeen

par Anne-Marie Quatrehomme

Service commun de la documentation de l'université de Nice-Sophia Antipolis¹

Historique

Dans les années soixante-dix, un embryon de formation est mis en place (visite guidée proposée aux étudiants de première année). Durant les années quatre-vingt, la bibliothèque d'Aberdeen voit ses ressources baisser et son personnel réduit (31 personnes en 12 ans), ce qui nécessite quelques réajustements ainsi qu'une redéfinition de son rôle au sein de l'Université. De plus la technologie pénètre la bibliothèque (avec l'OPAC Dynix en 1987), nécessitant des séances de formation pour les enseignants et les étudiants.

En 1987, une impulsion nouvelle est donnée par le gouvernement britannique, qui met en place un dispositif national de partenariat entre le ministère du Travail et l'Enseignement supérieur : « *Enterprise in Higher Education* », destiné à promouvoir un état d'esprit d'entreprise et d'initiative parmi les étudiants. Ce plan a pour objectif de développer l'esprit critique et l'autonomie des étudiants, de favoriser le travail en groupe, l'auto-apprentissage ainsi que l'utilisation des ressources documen-

taires. Les programmes d'études universitaires ne sont plus centrés exclusivement sur l'acquisition des connaissances, mais également sur le développement d'attitudes et d'aptitudes autonomes et créatives, nécessaires au monde du travail d'aujourd'hui.

Pour ce faire, les enseignants doivent introduire de nouvelles méthodologies dans les cursus ; ils sont invités à réfléchir et souvent à remettre en cause leurs pratiques pédagogiques et leurs cours « nouvelle formule » seront évalués par l'équipe chargée de la mise en place de cette nouvelle politique.

L'université d'Aberdeen adhère à cette politique en décembre 1990. La bibliothèque universitaire est associée à la mise en place de cette orientation, en grande partie en raison de ses excellentes relations avec le Centre de recherche pédagogique de l'université, chargé de l'application de cette nouvelle politique à Aberdeen. En janvier 1992 une unité chargée de toutes les questions de formation des lecteurs est mise en place : l'« *Academic and Community Information Service* » (ACIS).

Academic and Community Information Service

ACIS est une entité pédagogique spécifique qui assure la formation des lecteurs à l'utilisation de la bibliothèque et de ses ressources documentaires et à la maîtrise de l'information en général. ACIS est responsable de la promotion, de la conception, de la mise en œuvre des actions de formation et de leur évaluation ainsi que de la rédaction de supports didactiques appropriés. Son rôle est d'abord de promouvoir la bibliothèque auprès des enseignants, parfois mal informés des services qui leur sont proposés par la bibliothèque. Cette formation des lecteurs s'inscrit dans une politique interne à la bibliothèque de formation volontaire des lecteurs ainsi que dans une politique universitaire nationale plus large d'« entreprise ».

1. Cet article fait suite à un stage effectué dans le cadre de la convention *British Council/ DISTB*. Le rapport complet est disponible à la bibliothèque du *British Council*, à la DISTB ainsi qu'à la bibliothèque professionnelle de la BU de Nice.

Par ailleurs, ce service est chargé de s'ouvrir sur le monde extra-universitaire : « *Community Information Service* » et doit assurer la promotion de la bibliothèque à l'extérieur du campus universitaire, en particulier dans les secteurs scolaire, industriel et économique.

Description des actions de formation depuis l'année universitaire 1991-1992

Objectifs de la formation des lecteurs

Le but premier de cette formation est d'assister les enseignants dans leur tâche d'enseignement : démontrer aux enseignants combien la documentation est une composante essentielle du processus d'apprentissage. La formation des lecteurs doit développer des aptitudes à la recherche et au traitement de l'information ; les étudiants doivent apprendre non seulement à utiliser leur bibliothèque mais surtout à acquérir une culture en information et en documentation.

Le deuxième objectif est d'aider les étudiants. La bibliothèque doit jouer un rôle très important d'aide et de conseil, et aller au-delà d'un simple mode d'emploi de la bibliothèque. Cet enseignement documentaire est un véritable processus éducatif que les jeunes doivent intégrer depuis l'école primaire.

Afin de mieux définir le rôle de la bibliothèque au sein de l'université, en mettant en place une nouvelle structure entièrement consacrée à la formation des lecteurs, nos collègues écossais se sont donnés les moyens de prouver leur savoir-faire et leurs connaissances des nouvelles technologies et ainsi de jouer un rôle pivot dans l'université en matière d'information. La communication et le dialogue ont d'ailleurs amené une augmentation de l'activité générale de la bibliothèque.

Niveaux de formation et types de lecteurs

On peut distinguer :

a) *la formation élémentaire*. Elle s'adresse aux étudiants de première année et a

pour but de les sensibiliser à l'utilisation de la bibliothèque et de ses outils documentaires. Proposée dès la rentrée universitaire, cette formation est déterminante quant à l'attitude future des étudiants vis-à-vis de la bibliothèque (2 000 étudiants, par groupes de 15 à 20 formés pendant l'année universitaire 1992-1993) ;

b) *la formation intermédiaire*. Elle concerne les étudiants de 2^e et 3^e année et aborde des sujets spécialisés. C'est une formation « à la carte » (environ 900 étudiants de 2^e année et 1 150 de 3^e année) ;

c) *la formation supérieure*. Elle est proposée aux étudiants diplômés, « *post-graduate* » et a donc lieu en phase terminale des études. Cette formation très spécialisée s'articule autour de projets personnels de recherche (environ 1 000 étudiants) ;

d) *formations particulières* :

- en direction des enseignants universitaires : 160 par an ;
- en direction des élèves de classe terminale : 300 par an ;
- en direction des étudiants « *Access* » ;
- cours de remise à niveau avant d'entrer à l'Université : 370 par an ;
- en direction des étudiants inscrits en formation continue : 1 200 par an ;
- en direction de l'extérieur : 500 par an.

Acteurs des formations

Depuis 1992, l'essentiel des intervenants provient essentiellement de l'équipe ACIS composée d'un archiviste-enseignant et de quatre bibliothécaires spécialistes.

Cette équipe est assistée de quelques membres du Service public (pour la formation élémentaire).

La bibliothèque cherche aussi des partenaires extérieurs, en particulier par son *Business and Professional Service*, ainsi que par ses liens avec le *Department of Librarianship and Information Studies* de l'Université Robert Gordon d'Aberdeen.

Afin d'assurer une formation de qualité aux lecteurs, ces personnels ont reçu à l'intérieur et à l'extérieur du campus une formation pédagogique adaptée à la documentation : le département de la formation continue de l'université d'Aberdeen a organisé une série de conférences sur le travail en groupe, la communication, l'évaluation. Les associations professionnelles de bibliothécaires et le *Scottish Academic*

Libraries Cooperative Training Group ont aussi organisé différents séminaires pour aider les membres d'ACIS à mieux appréhender cette nouvelle fonction.

Moyens pédagogiques

Outre du matériel classique et informatique, nous notons du matériel d'évaluation. Il s'agit de questionnaires écrits à remplir par les lecteurs, et surtout de guides remis à chaque participant (guide de l'OPAC, note explicative du réseau, etc.). Plus d'une quarantaine de guides ont été réalisés (un certain nombre d'entre eux sont reproduits dans le rapport complet à titre d'exemple).

Nature et contenu des formations proposées depuis septembre 1991

Niveau élémentaire

Au niveau élémentaire, la formation sensibilise à l'utilisation de la bibliothèque et de ses outils documentaires. Cette sensibilisation consiste à présenter aux étudiants de 1^{re} année les lieux, les ressources documentaires, les personnels et les différents services.

Le niveau élémentaire s'adresse aussi aux élèves de « *sixth form* » (classe terminale) : l'équipe ACIS a souhaité intervenir dans quelques lycées d'Aberdeen afin de sensibiliser les élèves des classes terminales aux outils et aux ressources de la bibliothèque universitaire.

Niveau intermédiaire

Module spécifique de documentation : cet enseignement à part entière intitulé « *Information and presentation* » a été mis en place à la rentrée universitaire de 1991 en collaboration avec les enseignants du département d'anglais et dans le cadre de la nouvelle politique « *Enterprise* ».

Le but de cette formation est d'aider les étudiants à utiliser les ressources documentaires et à se familiariser avec les nouvelles technologies, à développer leurs aptitudes à résumer un article, à faire une synthèse, favoriser le travail en groupe, aider les étudiants à gérer leur temps et à acquérir une certaine confiance en eux pour s'exprimer oralement.

Initiation à la recherche bibliographique : en collaboration avec les enseignants, l'équipe ACIS organise des séances d'initiation à la recherche bibliographique afin d'apprendre aux étudiants de 2^e, 3^e et 4^e années à rechercher l'information manuellement et électroniquement. Conçue en fonction des besoins spécifiques de tel ou tel enseignant, cette initiation s'insère parfaitement bien dans le cursus universitaire et vise à apprendre aux lecteurs à faire une « revue de littérature » avant de réaliser eux-mêmes un travail personnel.

Formation à la recherche documentaire sur CD-ROM : cette formation est destinée essentiellement aux étudiants de 2^e, 3^e et 4^e années, ainsi qu'aux *postgraduates* (étudiants inscrits en thèse) et aux enseignants. Elle comporte habituellement : le contenu du CD-ROM, les différentes commandes informatiques, le choix des mots-clés, l'utilisation de la troncature, la recherche simple, la recherche booléenne, la sélection des informations pertinentes, la sauvegarde des informations intéressantes sur disquette personnelle « réexploitable » sur les PC installés à la bibliothèque, une visite du secteur références de la discipline, une présentation des bibliographies sur papier et une brève explication de l'OPAC. Un guide CD-ROM est remis à chaque étudiant

Niveau supérieur

Initiation à l'interrogation des bases de données en ligne Medline et EM-base : cette initiation s'adresse surtout aux étudiants inscrits en dernière année de médecine afin de les aider dans leur travail de thèse. Elle est vivement recommandée par les enseignants, et se déroule en deux séminaires d'une demi-heure. Le nombre d'étudiants présents à chaque séance est de l'ordre de un à trois. Dans ces conditions, l'étudiant a la possibilité de procéder lui-même à l'interrogation de la base de données sur le sujet de son choix. Le bibliothécaire spécialiste est à ses côtés pour l'aider à effectuer sa recherche de façon rationnelle ; après quelques informations concernant les principales commandes informatiques, la philosophie et l'organisation de la base, le bibliothécaire oriente la recherche proprement dite, le plus important étant de faire comprendre à l'étudiant la nécessité de définir une stratégie d'interrogation, la technique d'interrogation de la base n'étant qu'accessoire.

Enseignement avancé de recherche bibliographique : destiné aux « *postgraduates* » il se déroule en complète adéquation avec le travail de recherche de l'étudiant. Cet enseignement, mis en place conjointement par le bibliothécaire spécialiste et l'enseignant, fait partie intégrante du cursus universitaire de certaines disciplines. Ce module a pour but d'aider les étudiants à définir leurs recherches, à formuler leurs questions correctement, à sélectionner les sources d'information nationales et internationales les plus appropriées à leurs thématiques, à exploiter les bases de données sur CD-ROM et en ligne et enfin à utiliser les services du prêt interbibliothèques. Toutes ces informations sont rassemblées dans un mémento distribué à chaque étudiant

Développement futur de la formation des lecteurs : l'enseignement assisté par ordinateur. Afin de faire face au nombre croissant d'étudiants et d'encourager l'auto-apprentissage conformément aux directives d'« *Enterprise* », l'équipe ACIS s'est lancée depuis plus d'un an dans la mise en place d'un enseignement assisté par ordinateur (Calais : *Computer Assisted-Learning in Library and Information Skills*). Cette nouvelle expérience sera testée sur les étudiants étrangers. L'objectif est d'écrire et développer un programme multimédia, interrogeable sur PC, qui à court terme devra remplacer la formation dispensée au niveau élémentaire.

Évaluation de ces formations

Chaque type de formation est évalué dans le meilleur des cas par les lecteurs, les enseignants et les bibliothécaires ou seulement par deux ou une seule des composantes.

L'évaluation par les lecteurs se fait à l'issue des formations par un questionnaire qui constitue un des outils d'évaluation examinés par l'équipe pédagogique afin de préciser les retombées de ces formations et d'orienter les suivantes.

L'évaluation par les enseignants. Pour certains modules de formation intégrés dans le cursus, même s'ils ne sont pas notés, les enseignants sont en mesure d'évaluer l'impact des formations.

L'évaluation par les bibliothécaires se fait par des questionnaires remplis par les lec-

teurs, pour tester les connaissances acquises. Par ailleurs, les questions posées par les étudiants au bureau des renseignements permettent de détecter les problèmes restés dans l'ombre, en dépit des formations.

C'est à partir de tous ces éléments que l'équipe pédagogique ACIS analyse les différentes formations, leur impact, leur déroulement pédagogique, la qualité de l'animation. Cette compilation d'observations constitue la base de la réflexion critique menée en permanence par l'équipe pédagogique.

Commentaires et conclusion

Dans cette étude, nous avons tenté d'établir un état des lieux concernant la formation des lecteurs dans une bibliothèque universitaire anglo-saxonne à un moment donné. Cette synthèse nous a permis de voir comment, par le biais de la formation, nos collègues écossais, qui se dotent d'outils documentaires de plus en plus performants mais complexes, accompagnent leurs lecteurs dans leur démarche documentaire. Aussi, nous a-t-il paru intéressant de dégager les éléments principaux d'une telle entreprise.

Définition d'une politique claire et évolutive en matière de formation des lecteurs : depuis plus de vingt ans, la direction de la BU d'Aberdeen réfléchit sur les besoins de ses lecteurs, et a même accentué cette prise de position depuis la période de crise des années quatre-vingt, et surtout depuis l'utilisation des nouvelles technologies.

Création d'une structure pédagogique spécifique (Academic and Community Information Service ou ACIS), entièrement dédiée à la formation des lecteurs. Cette structure se compose d'un personnel qualifié qui possède une connaissance parfaite des sources et ressources disponibles et qui maîtrise très bien les techniques électroniques d'accès à l'information ; de plus, ce personnel a acquis la compétence pédagogique nécessaire à cette nouvelle tâche ; il est très motivé et très impliqué dans la réussite de cette entreprise.

Démarche « marketing » de l'équipe ACIS. Par de multiples méthodes qui vont de l'affichage à la rencontre directe, l'équipe

ACIS mène de multiples actions pour promouvoir la bibliothèque et ses services auprès de la communauté universitaire. D'autre part, face à l'évolution universitaire liée à la politique nationale d'« *Enterprise* » (autre paramètre très important dans la réussite d'une telle démarche), nos collègues écossais ont su anticiper les nouveaux besoins des lecteurs et proposer aux enseignants un plan de formation bien défini. Ceci a permis de redéfinir le rôle de la bibliothèque universitaire au sein de l'université et d'assimiler les bibliothécaires à des formateurs en documentation.

Coopération avec les enseignants : l'équipe ACIS sollicite très fortement les enseignants et souhaite que ceux-ci sensibilisent davantage leurs étudiants à l'usage de la documentation et leur donnent l'impulsion nécessaire pour qu'ils intègrent la documentation dans leurs méthodes de travail personnel. L'action nationale d'« *Enterprise* » a permis des avancées certaines dans la communication enseignants-bibliothécaires.

Des actions de formation commencent dès le lycée par des actions de sensibilisation, et se poursuivent à tous les niveaux, élémentaires, intermédiaires et supérieurs. Le contenu de ces formations est souvent conçu sur mesure et fait toujours référence aux enseignements dispensés. De plus, toutes ces actions sont complétées par un travail important d'édition de guides.

Politique d'acquisitions et utilisation des nouvelles technologies : le vaste marché de l'information, toujours en évolution, nécessite une mise à jour continuelle et une surveillance attentive des nouveautés par l'équipe ACIS.

Évaluation d'un tel programme de formation et diffusion auprès des instances universitaires : les différentes actions entreprises à la bibliothèque d'Aberdeen sont examinées régulièrement par la direction de la bibliothèque et l'équipe ACIS et peuvent être abandonnées ou transformées selon les problèmes rencontrés. Cette évaluation, difficile et lourde à mettre en œuvre est à la fois quantitative et qualitative, mesurant l'impact et l'efficacité du service ACIS. De plus, cette évaluation est porteuse d'informations utiles que la bibliothèque transmet à son université de tutelle : la bibliothèque peut ainsi justifier de la gestion des crédits alloués.

Autres contacts : l'équipe pédagogique entretient un certain nombre de contacts avec les enseignants du Centre de recherche pédagogique de l'université, avec les enseignants-chercheurs de l'école de bibliothécaires Robert Gordon et avec les associations professionnelles. Ces rencontres sont l'occasion de confronter des savoir-faire, des expériences et constituent aussi une source appréciable d'échanges et d'évolution au bénéfice des lecteurs.

En conclusion, nous avons tenté d'avoir une vue d'ensemble sur la formation des lecteurs à la maîtrise de l'information en Grande-Bretagne tout en comprenant la complexité d'une telle démarche. Cette entreprise est globalement positive et la bibliothèque d'Aberdeen en sort valorisée : outre les apports très intéressants d'aide à l'enseignement et de meilleure utilisation des ressources documentaires,

la formation des lecteurs permet à la bibliothèque de resserrer ses liens avec toute la communauté universitaire et d'apparaître comme un élément indissociable de l'enseignement universitaire ; il est probable qu'avec le développement des nouvelles technologies, avec l'évolution de la situation économique et le changement du contexte universitaire, ce mouvement s'amplifiera et trouvera son plein développement dans les années à venir.

Le décret du 4 juillet 1985 n'a-t-il pas replacé en France la bibliothèque universitaire au cœur de la vie universitaire et l'article 1 du titre premier ne stipule-t-il pas, entre autres points, que « *le service commun de la documentation a notamment pour fonctions... de former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique* » ?

Bibliographie

« The design and production of a multimedia presentation for library induction » / Mike Abel, Judith Andrews, Christopher Chiang, James Dean, Andy Fitzmaurice, Jill Lambert, Jane Webb in *British journal of academic librarianship*, 1992, vol. 7, n° 2, pp. 91-100.

« The impact of CD-ROM technology on a bibliographic instruction program » / Caroline Blumentahl, Mary Jo Howard, William R. Kinyon in *College and research libraries*, 1993, vol. 54, n° 1, pp. 11-16.

L'évaluation des enseignements de méthodologie documentaire à l'université de Paris-VIII / Alain Coulon. – Paris : laboratoire de recherche ethnométhodologique, université de Paris-VIII, 1993.

« Les deux axes de la formation » / William Gosling in *Bulletin des bibliothèques de France*, 1992, 37, n° 3, pp. 42-43.

« Les catalogues en ligne jugés par les utilisateurs » / Micheline Hancock-Beaulieu in *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, 36, n° 4, pp. 312-315.

« The user survey in performance measurement » / Melanie Harris in *British journal of academic librarianship*, 1991, vol. 6, n° 1, pp. 1-12.

« De la créativité en documentation » / Jean Michel in *Bulletin des bibliothèques de France*, 1990, 35, n° 3, pp. 193-201.

« Une approche théorique du marketing des bibliothèques universitaires » / Nardeosingh Rambhujun in *Bulletin des bibliothèques de France*, 1983, 28, n° 5, pp. 485-496.

« User education for overseas students in higher education in Scotland » / Joan E. Robertson in *Journal of librarianship and information science*, 1992, 24, 1, pp. 33-50.

Former et apprendre à s'informer. Pour une culture de l'information. / UNESCO – Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche. Paris : ADBS, 1993.